

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SMARTPHONE OPPO DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh:

MUHAMMAD AGUNG SETIA BUDI
2014210857

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2018**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SMARTPHONE OPPO DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

MUHAMMAD AGUNG SETIA BUDI
2014210857

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SMARTPHONE OPPO DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

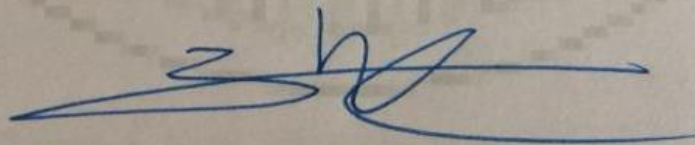
MUHAMMAD AGNG SETIA BUDI

2014210857

Skripsi ini telah dibimbing dan
dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing

Tanggal : **09-10-2018**



(Dr. Ronny, S. Kom., M. Kom., MH.)

SKRIPSI

PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SMARTPHONE OPPO DI SURABAYA

Disusun oleh :

MUHAMMAD AGUNG SETIA BUDI

2014210857

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 24 Agustus 2018

Tim Penguji

Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.

Si.

Sekretaris : Dr. Ronny, S. Kom., M. Kom., MH.

Anggota : Dr. Drs. M, Nadjib Usman, MM.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mouhammad Agung Setia Budi
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 01 April 1996
N.I.M : 2014210851
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Citra
Merek terhadap Loyalitas Pelanggan
Smartphone Oppo di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua program studi sarjana manajemen

Dosen pembimbing,

Tanggal : 12-10-2018

Tanggal : 09-10-2018

(Dr. Muazaroh., S.E., M.T.)

(Dr. Ronny, S. Kom., M. Kom., MH..)

MOTTO

**TIDAK ADA HAL YANG SIA-SIA
DALAM BELAJAR KARENA ILMU
AKAN BERMANFAAT PADA
WAKTUNYA**

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang saya harapkan. Disini perkenankan saya untuk mengucapkan terimakasih kepada orang terdekat saya yang sudah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

- Terima kasih kepada Bapak dan Ibu saya yang selalu mendoakan dan mendukung setiap langkah yang saya lakukan terutama dalam mengerjakan skripsi ini.
- Terima kasih kepada Nur Anisah Rahmawati sebagai kakak saya dan terima kasih juga kepada adik-adik saya Putri Safira Dewi dan Najma Zahira Iktafia yang selalu mensupport saya dalam mengerjakan skripsi.
- My Angel “ALM. LILIS SETIAWATI “ semoga tenang di sisi Allah SWT.
- Terima kasih kepada teman-teman terdekat saya yaitu Bandoro, Reza, Fia (Cabe), Niki (Opel). Sudah menjadi teman rusuh di kampus dan luar kampus.
- Terima kasih kepada tema-teman Ibnu, Ambon, Naldi, Prastiyo, Rara dan Bintang yang selalu mengajak saya cang's dan mengerjakan skripsi di

warung maupun di kampus hingga sampai selesai dan dinyatakan “LULUS”.

- Terim kasih kepada teman-teman lakar yang selalu menemani dalam mengerjakan skripsi.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas semua rahmat Allah SWT atas segala limpahan berkah rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk Dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Oppodi Surabaya ”. Pada kesempatan kali ini perkenankan saya untuk mengucapkan rasa terima kasih saya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini kepada :

1. Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom.,M.H. selaku dosen pembimbing yang membantu dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin., selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh SE.,MT., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PERBANAS Surabaya.
4. Ibu Shinta Setia, Psi.,M.com., selaku Dosen Wali STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak dan Ibu dosen STIE PERBANAS Surabaya.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penyusunan skripsi.

Surabaya,Juli 2018

Penulis

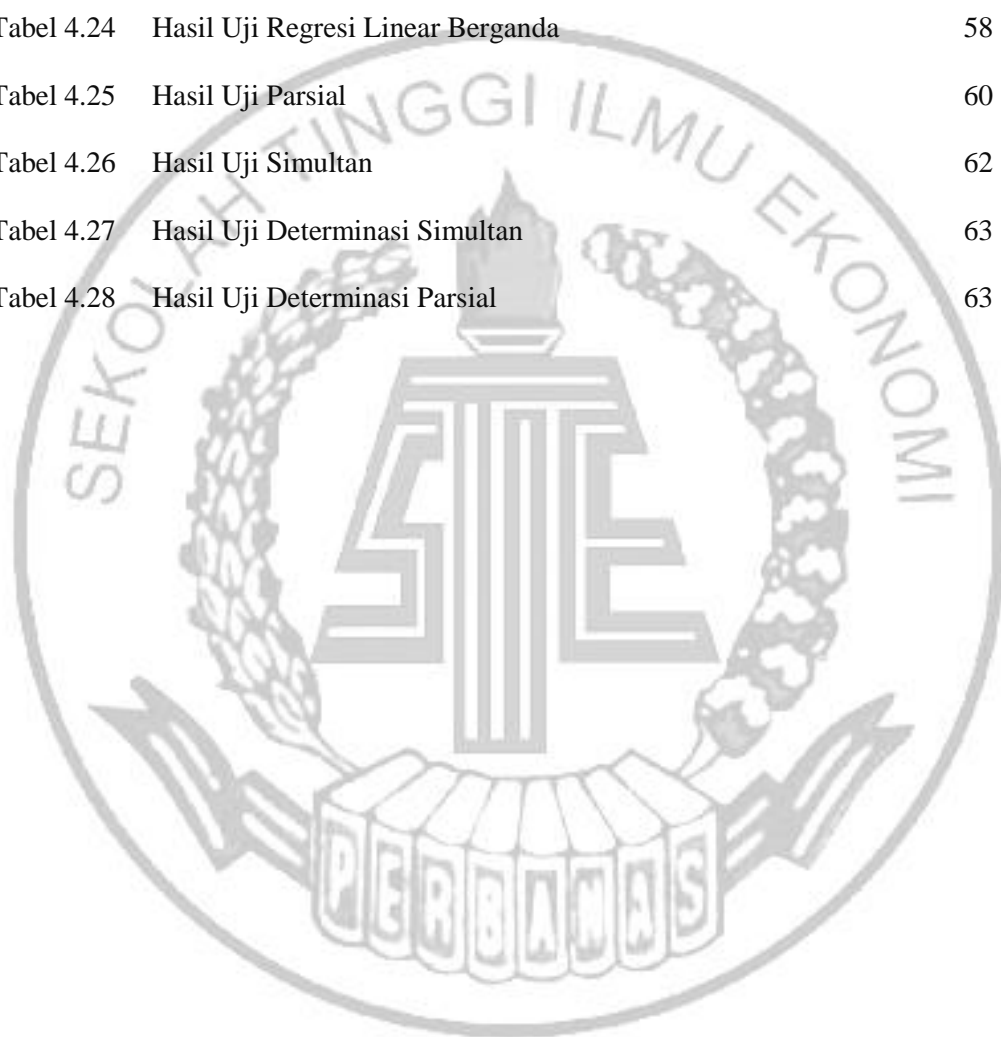
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Krangka Penelitian.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Batasan Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	27
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	32
3.7 Data Dan Metode Analisis Data.....	33
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	34
3.9 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	41
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data.....	46
4.3 Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran.....	70
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

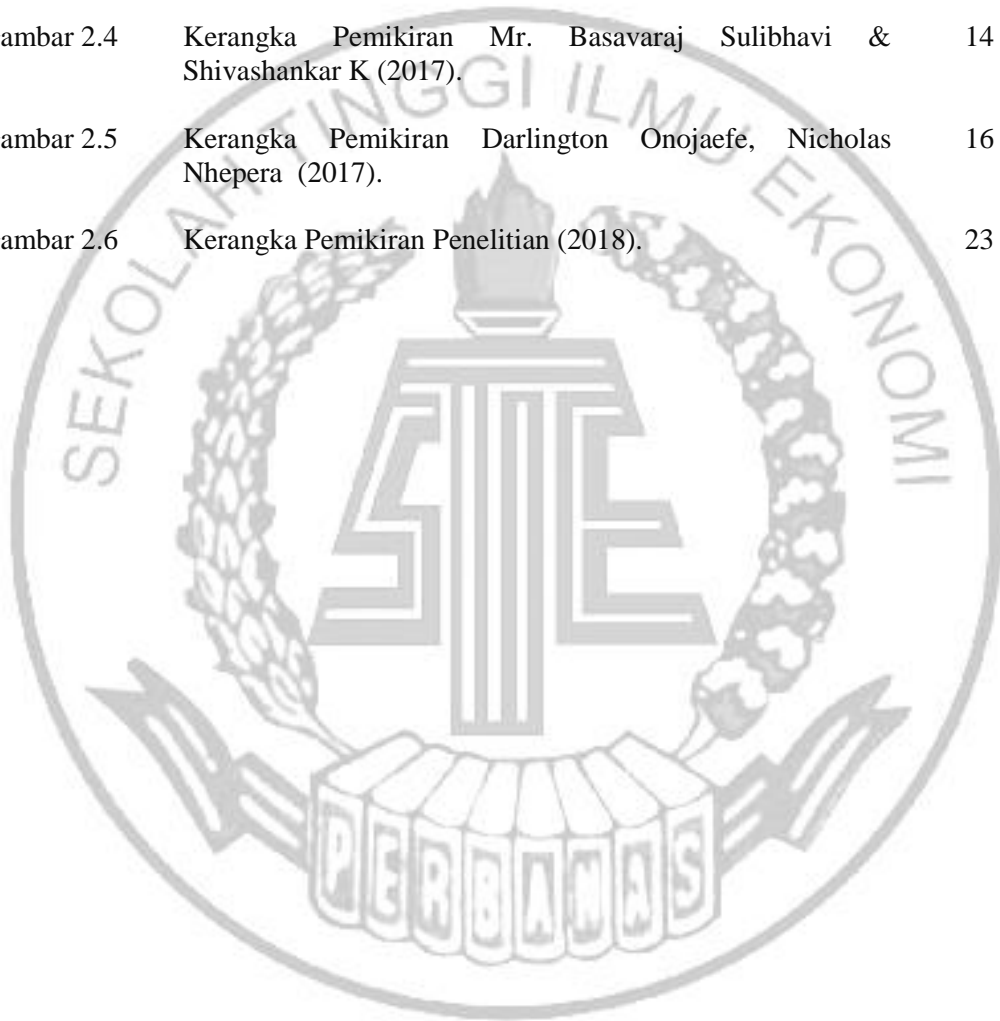
	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang	16
Tabel 3.1 Pengukuran Kriteria Skala Likert	29
Tabel 3.2 Interval Kelas	30
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuisioner	32
Tabel 4.1 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.2 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.4 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Status Pekerjaan	44
Tabel 4.5 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Lama Penggunaan Smartphone Oppo	45
Tabel 4.6 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Pengguna Smartphone Slain Oppo	46
Tabel 4.7 Interval Kelas	47
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inovasi Produk	48
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	49
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Inovasi Produk Kecil	51
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk Kecil	51
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek Kecil	52
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan Kecil	52
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validitas Variabel Inovasi Produk Besar	52
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk Besar	53
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek Besar	53

Tabel 4.19	Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan Besar	53
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.21	Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.22	Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.23	Hasil Uji Autokorelasi	57
Tabel 4.24	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.25	Hasil Uji Parsial	60
Tabel 4.26	Hasil Uji Simultan	62
Tabel 4.27	Hasil Uji Determinasi Simultan	63
Tabel 4.28	Hasil Uji Determinasi Parsial	63



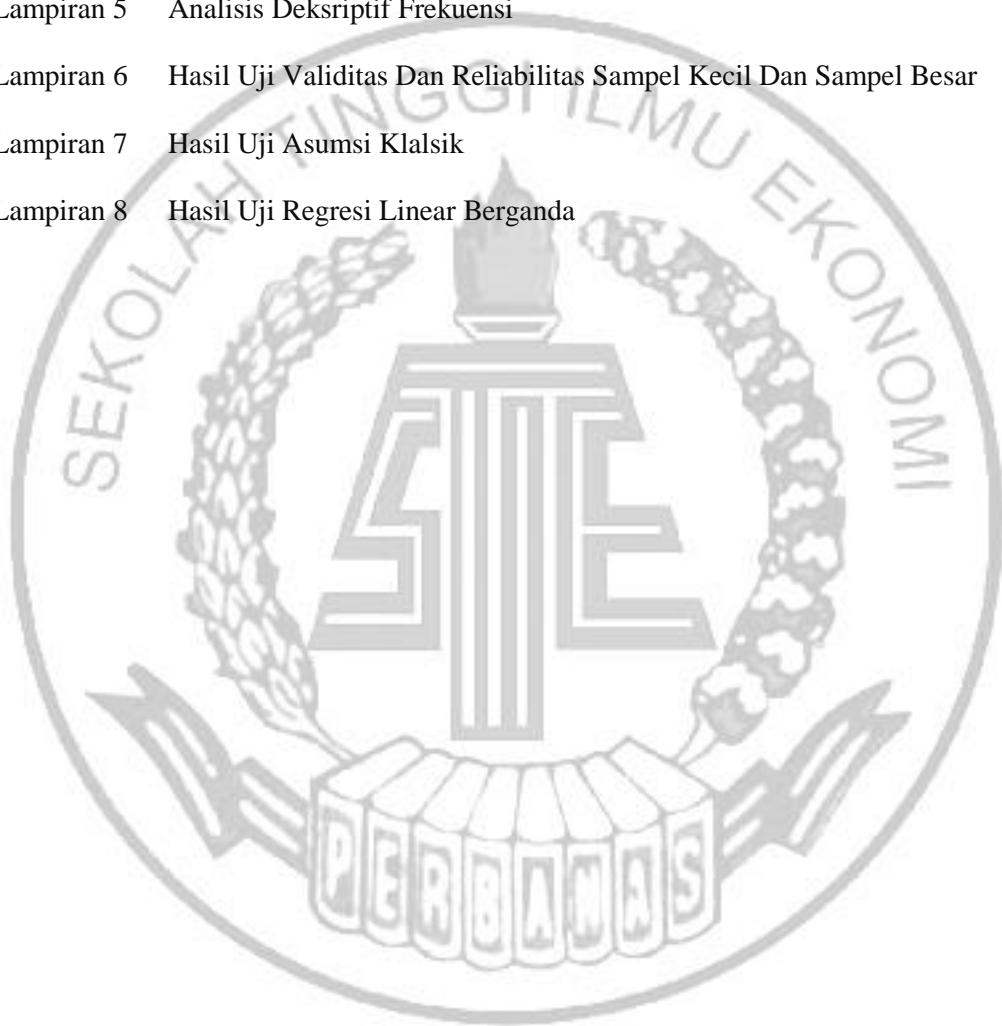
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Top Branf Smatrphone Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Elinawati Susi Mentari Sinurat (2017)	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Valenciana Utari (2015)	11
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Made Caesar Surya Dwi Putra (2017)	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Mr. Basavaraj Sulibhavi & Shivashankar K (2017).	14
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Darlington Onojaefe, Nicholas Nhepera (2017).	16
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian (2018).	23



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner
- Lampiran 2 Data Sampel Kecil Dan Sampel Besar
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Rekapitulasi Presentase Informasi Responden
- Lampiran 5 Analisis Dekriptif Frekuensi
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil Dan Sampel Besar
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klalsik
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda



**EFFECT OF PRODUCT INOVATION, PRODUCT QUALITY, AND BRAND
IMAGE TO CUSTOMER LOYALTY ON OPPO SMARTPHONE
USER IN SURABAYA**

ABSTRACT

Muhammad Agung Setia Budi

2014210857

Agungmichel999@gmail.com

This research aims to determine the effect of product inovation, product quality, and brand image to customer loyalty simultaneously. This research includes the development of research with reference to the journals and books that guide researchers. Determination of the subject is done by purposive sampling, which consists of a large sample of 59 respondents, and 30 as small sample in accordance with the theory used. Data collected with questionnaire. This questionnaire is used to determine how much influence the product inovation, product quality, and brand image in influencing customer loyalty. Data were analyzed by descriptive quantitative. The results showed that brand image and product quality has an significant effect on customer loyalty. But product inovation has no significant on customer loyalty.

Keywords: Brand Image, Product Inovation, Product Quality, Customer Loyalty.

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SMARTPHONE OPPO DI SURABAYA**

ABSTRAK

Muhammad Agung Setia Budi
2014210857
Agungmichel999@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, kualitas produk, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan secara bersamaan. Penelitian ini termasuk pengembangan penelitian dengan mengacu pada jurnal dan buku yang membimbing peneliti. Penentuan subjek dilakukan secara purposive sampling, yang terdiri dari sampel besar sebanyak 59 responden, dan 30 sebagai sampel kecil sesuai dengan teori yang digunakan. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi produk, kualitas produk, dan citra merek dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun inovasi produk tidak memiliki signifikansi pada loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Citra Merek, Inovasi Produk, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan.

